

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP
ADOPSI *MOBILE BANKING* NASABAH BNI DISURABAYA
DENGAN PEMEDIASI MOTIVASI HEDONIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Manajemen



Oleh :

LEONARDO YUSAVARA SAMUDRA SUBAGYO
NIM : 2014210689

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2018**

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP
ADOPSI *MOBILE BANKING* NASABAH BNI DISURABAYA
DENGAN PEMEDIASI MOTIVASI HEDONIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



LEONARDO YUSAVARA SAMUDRA SUBAGYO
NIM : 2014210689

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2018

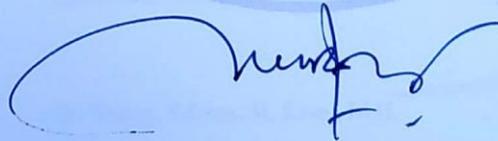
**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP
ADOPSI *MOBILE BANKING* NASABAH BNI DI SURABAYA
DENGAN PEMEDIASI MOTIVASI HEDONIK**

Diajukan oleh :

LEONARDO YUSAVARA SAMUDRA SUBAGYO
NIM : 2014210689

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing,
Tanggal : 13 Agustus 2018



Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP
ADOPSI *MOBILE BANKING* NASABAH BNI DI SURABAYA
DENGAN PEMEDIASI MOTIVASI HEDONIK**

Disusun oleh:

LEONARDO YUSAVARA SAMUDRA SUBAGYO
NIM : 2014210689

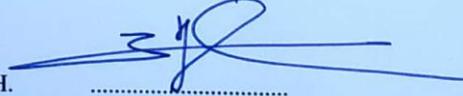
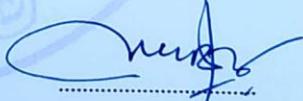
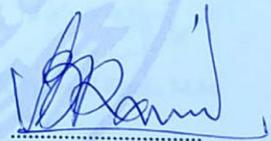
Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 24 Agustus 2018

Tim Penguji

Ketua : Dr. Basuki Rachmat, S.E., M.M.

Sekretaris : Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M.

Anggota : Dr. Ronny, S.Kom, M, Kom., M.H.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Leonardo Yusavara Samudra Subagyo
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 25 Juni 1995
N.I.M : 2014210689
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Keamanan
Terhadap Adopsi *Mobile Banking* Nasabah BNI Di
Surabaya Dengan Pemediasi Motivasi Hedonik.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua program studi sarjana manajemen

Dosen pembimbing

Tanggal : 30-8-2018

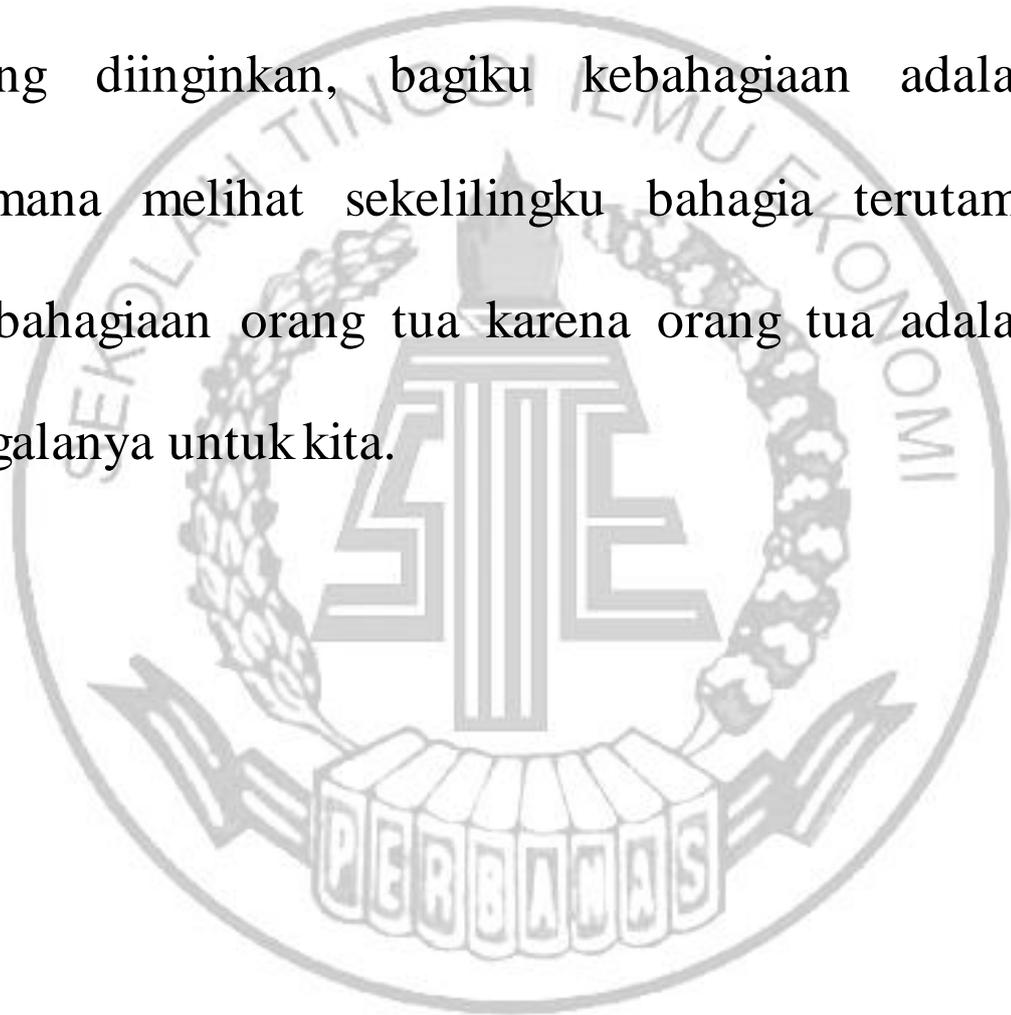
Tanggal : 30-8-2018

Dr. Muazaroh S,E,M.T

Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M

Motto

Hidup adalah pilihan untuk berdoa, ikhlas dan sabar adalah kunci sukses untuk meraih mimpi yang diinginkan, bagiku kebahagiaan adalah dimana melihat sekelilingku bahagia terutama kebahagiaan orang tua karena orang tua adalah segalanya untuk kita.



Persembahan

Terimakasih kepada semua pihak-pihak yang selalu membantu saya dalam proses penyelesaian masa studi ini. Banyak kisah maupun drama yang dilalui dalam penyelesaian skripsi ini, sehingga saya dapat menyelesaikan tepat pada waktunya.

1. **Kepada Tuhan Yesus**, atas izin dan segala sumber ilmu yang didapatkan selama penulisan skripsi ini berasal dari Allah.
2. **Kepada kedua Orang Tua**, terimakasih atas dukungan serta doa yang telah diberikan untuk saya dan telah memberikan saran selama menempuh pendidikan studi di STIE Perbanas Surabaya.
3. **Kepada Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M**, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membantu , memberikan saran serta meluangkan waktunya untuk membimbing saya dan selalu memberikan motivasi serta memberikan canda dan tawa sehingga dapat membantu saya menyelesaikan studi saya di STIE Perbanas Surabaya.
4. **Dulur oleng kapten**, gerombolan pria punya selera dengan hobby musik yang sama serta hobby cari wanita dewasa yang sama, terimakasih untuk 4 tahun yang selalu bersama merasakan susah duka, saling support dalam hal kuliah dan hal apapun.
5. **Semut hidup**, gerombolan bencana semenjak semester 1 hingga sampai lulus. Terimakasih sudah saling support , terimakasih untuk selalu setia mendengarkan curhat. Semoga sukses bersama dan bertemu kembali dalam kondisi sukses.
6. **Della Mustika Rahmawati “bundanya anak-anak yang tersayang”**
7. **For you..... i love u and thnks for everything .**

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, sehingga atas rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Keamanan Terhadap Adopsi *Mobile Banking* Nasabah BNI Di Surabaya Dengan Pemediasi Motivasi Hedonik untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program Pendidikan Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya.

Dalam skripsi ini, peneliti telah mendapat bantuan dan petunjuk yang berguna dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M dosen pembimbing.
2. Ibu Dra.Ec. Sri Lestari Kurniawati, M.S. dosen wali.
3. Ibu Dr. Muazaroh SE., M.T selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Kepada semua pihak yang telah mendukung terselesaikannya skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memerlukan banyak pembenahan, mengingat peneliti masih dalam taraf belajar. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan adanya saran dan kritik dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, Agustus 2018
Peneliti

Leonardo Yusavara Samudra Subagyo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	19
2.3 Kerangka Pemikiran	33
2.4 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Rancangan Penelitian	35
3.2 Batasan Penelitian	36
3.3 Identifikasi Variabel.....	37
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	37
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	44
3.6 Instrumen penelitian	46
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	49
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	50
3.9 Teknik Analisa Data	51
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	58
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	58
4.2 Analisis Data	65
4.3 Pembahasan	83

BAB V PENUTUP	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Keterbatasan Penelitian	94
5.3 Saran	95
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 <i>Top Brand Award Mobile Banking</i> Di Indonesia	2
Tabel 2.1 persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dan Penelitian Sekarang	18
Tabel 3. 1 Tabel Pengukuran	44
Tabel 3. 2 Poin-Poin Kuisisioner	47
Tabel 4.1 Rentang Penelitian Variabel Penelitian	65
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kegunaan	66
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Keamanan	67
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Motivasi Hedonik	68
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Adopsi <i>Mobile Banking</i>	69
Tabel 4.6 Tabel Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	73
Tabel 4.7 Nilai Ave's	74
Tabel 4.8 General Result Output Sem Analysis	75
Tabel 4.9 Nilai <i>R-Square</i> Persamaan Variabel	76
Tabel 4.10 Koefisien Jalur Model Persamaan Struktual	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Salimon <i>Et Al</i> (2017)	11
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Krishanan <i>Et Al</i> (2016).	14
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Makanyeza (2016).	16
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Leonardo Yusavara S.S	33
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>Mobile Banking</i> .	61
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Rata-Rata Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	62
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaanya	64
Gambar 4.7 Model Hubungan Antara Kontruk Laten	71
Gambar 4.8 Hasil Estimasi Model	78
Gambar 4.9 Panduan Perhitungan Peran Mediasi	80
Gambar 4.10 Gambar Pengaruh Mediasi Persepsi Kegunaan Menuju Adopsi <i>Mobile Banking</i>	81
Gambar 4.11 Gambar Pengaruh Mediasi Persepsi Keamanan Menuju Adopsi <i>Mobile Banking</i>	82

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN 2 : Tabulasi Data Responden

LAMPIRAN 3 : Rekapitulasi Persentase Informasi Karakteristik Responden

LAMPIRAN 4 : Analisis Deskriptif Frekuensi

LAMPIRAN 5 : Output Warpls 6.0 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas



**THE INFLUENCE OF PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED
SECURITY ABOUT ADOPTION MOBILE BANKING BNI
CUSTOMER IN SURABAYA WITH MEDIATION
HEDONIC MOTIVATION**

Leonardo Yusavara Samudra Subagyo

2014210689

STIE Perbanas Surabaya

2014210689@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Purpose of this study was to determine the effect of perceived usefulness, perceived security on the adoption of mobile banking BNI customers in Surabaya with hedonic motivation mediation. The number of respondents from this study is 130 respondents data analysis techniques used pls (partial least square). The results of the study explain that positive perceptions of usefulness to hedonic motivation, security perception have a positive effect on hedonic motivation, hedonic motivation has a significant effect on adoption mobile banking, perceived usefulness and perceived security have a positive effect on adoption mobile banking. And hedonic motivation can mediate significantly on perceptions of usability, security perception and adoption of mobile banking. The results of this study are expected to make the community more aware of the use of mobile banking because mobile banking is more effective and efficient than going to the bank service office and the public does not need to be afraid to use mobile banking because the personal data of the customer will be maintained by the bank.

Keywords: perceived usefulness, perceived security, hedonic motivation and adoption mobile banking.

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP
ADOPSI *MOBILE BANKING* NASABAH BNI DISURABAYA
DENGAN PEMEDIASI MOTIVASI HEDONIK**

Leonardo Yusavara Samudra Subagyo

2014210689

STIE Perbanas Surabaya

2014210689@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi keamanan terhadap adopsi *mobile banking* nasabah BNI di Surabaya dengan pemediasi motivasi hedonik. Jumlah responden dari penelitian ini yaitu 130 responden teknik analisis data yang digunakan *pls (partial least square)*. Hasil penelitian menjelaskan bahwa persepsi kegunaan positif signifikan terhadap motivasi hedonik, persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap motivasi hedonik, motivasi hedonik berpengaruh signifikan terhadap adopsi *mobile banking*, persepsi kegunaan dan keamanan berpengaruh positif terhadap adopsi *mobile banking*. Serta motivasi hedonik dapat memediasi signifikan terhadap persepsi kegunaan, persepsi keamanan dan adopsi *mobile banking*. Hasil penelitian ini diharapkan masyarakat lebih mengetahui kegunaan dari *mobile banking* karena *mobile banking* lebih efektif dan efisien daripada pergi ke kantor layanan bank dan masyarakat tidak perlu takut dalam menggunakan *mobile banking* karena data pribadi nasabah akan dijaga oleh bank.

kata kunci : persepsi kegunaan, persepsi keamanan, motivasi hedonik dan adopsi *mobile banking*.